



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

**Gestión de procesos y la productividad de los  
trabajadores en el área de producción de los Talleres de  
Estudio Cerámico Lima 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios-MBA

**AUTOR:**

Niño Quiroga, Henry Nevardo (ORCID: 0000-0003-0691-5394)

**ASESOR:**

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2021

### **Dedicatoria.**

Le dedico este triunfo a mi  
esposa Maribel,  
mis hijos Aura María,  
Henry Jr. y mi gran Valentina;  
y allá en el cielo a mis padres Noé y Marina  
y mi suegro Miguel Ángel.

## **Agradecimientos**

Gracias Dios por regalarme la vida  
y la dicha de vivir en este bello país Perú  
a la UCV por darme la oportunidad disfrutar este triunfo.

Agradezco también al Dr. Flabio Paca Pantigoso,  
por su paciencia, dedicación y profesionalismo  
como profesor asesor  
en la elaboración de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo de investigación	19
3.2. Enfoque de investigación	19
3.3. Diseño y tiempo de investigación	19
3.4. Nivel de investigación	19
3.5. Población y unidad de observación	19
3.6. Tipo y tamaño de la muestra.	20
3.7. Definir, caracterizar e incluir las dimensiones de las Variables en estudio	20
3.8. Técnica e instrumento de recolección de datos	21
3.9. Procedimiento de recolección de datos	23
3.10. Método de análisis de datos	23
3.11. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39

VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Valides del instrumento a través del coeficiente de validación de "V" de Aiken para Pertinencia Relevancia y Claridad.	22
Tabla 2. Fiabilidad del Instrumento I y II Alfa de Cronbach	23
Tabla 3. Gestión de procesos y productividad	25
Tabla 4. Modelamiento visual de procesos y productividad	26
Tabla 5. Gestión estratégica de procesos y productividad	27
Tabla 6. Mejora continua de procesos y productividad	29
Tabla 7. Correlaciones Rho de Spearman para la gestión de procesos y la productividad	30
Tabla 8. Correlaciones Rho de Spearman para el modelamiento visual de procesos y la productividad	31
Tabla 9. Correlaciones Rho de Spearman para la gestión estratégica de procesos y la productividad	32
Tabla 10. Correlaciones Rho de Spearman para la gerencia estratégica de procesos y la productividad	33

## **Índice de figuras**

Figura 1. Gestión de procesos y productividad	26
Figura 2. Modelamiento visual de procesos y productividad	27
Figura 3. Gestión estratégica de procesos y productividad	28
Figura 4. Mejora continua de procesos y productividad	29

## Resumen

El mejor indicador para que las organizaciones mejoren su gestión de proceso en función de ella, es logrando sostenibilidad en el mercado, la optimización de sus procesos y obviamente excelentes productos. Esta tesis tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. Se llevo a cabo, con los 112 trabajadores de estos talleres de estudio cerámico; nivel de estudio descriptivo y correlacional, tipo de investigación aplicada, un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, utilice para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario debidamente validado para ambas variables, utilice el programa estadístico SPSS 23 y Excel para la base de datos y su procesamiento. Con la correlación Rho de Spearman realice la prueba de hipótesis que me permitió concluir que existe relación directa entre la gestión de procesos (Rho de Spearman = 0,829, y Sig. 0,000) y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

Palabras claves: Gestión de procesos, Modelamiento visual, Mejora continua, Gestión estratégica, Productividad



## **Abstract**

The best indicator for organizations to improve their process management based on it, is achieving sustainability in the market, optimizing their processes and obviously excellent products. The objective of this thesis was to determine if there is a relationship between process management and worker productivity in the production area of the ceramic studio workshops in Lima 2021. It was carried out with the 112 workers from these ceramic studio workshops ; level of descriptive and correlational study, type of applied research, a quantitative approach, non-experimental design, use the survey technique for data collection and as an instrument the questionnaire duly validated for both variables, use the statistical program SPSS 23 and Excel for the database and its processing. With Spearman's Rho correlation, I performed the hypothesis test that allowed me to conclude that there is a direct relationship between process management (Spearman's Rho = 0.829, and Sig. 0.000) and the productivity of workers in the production area of the workshops ceramic studio Lima 2021.

**Keywords:** Process management, Visual modeling, Continuous improvement, Strategic management, Productivity

## I. INTRODUCCIÓN

La comunidad andina de naciones, conformada hoy por Colombia, Ecuador Perú y Bolivia, pues Venezuela se retiró, el negocio de producir revestimientos cerámicos para pisos y paredes, se concentra en pocas empresas.

Es así que en Colombia lo manejan corona, decora(decorados), alfa, eurocerámica, cerámica Italia, cerámica andina. Para el caso Ecuador lo produce el grupo Eljuri, con sus marcas; Rialto, Italpiso, Keramicos(decorados) ecuacerámica y cerámica andina. En Bolivia se comparten el mercado las marcas cerabol, coboce, gladymar, faboce; por último, nuestro Perú, la producción y oferta de pisos y paredes la tienen Grupo Celima trébol (2013) además pavimentos y revestimientos cerámicos, produce porcelana sanitaria, por último, San Lorenzo y Gala. Para decorados desde Cuzco, Cerámicas Kantu (2015) ofrece un excelente producto.

En la revista Dimensión Económico Social (2016) La CAN, indica que la integración de los países miembros ha crecido mucho, por ejemplo, Perú en el 2016 exportó a la comunidad US\$17.436.000,00 y sus exportaciones totales fueron US\$ 101.663.000,00 lo que equivale al 17% a la CAN. El mercado ampliado de estos países, muestra que el gran crecimiento de la construcción sigue siendo uno de los primeros renglones para el crecimiento y desarrollo de estos pueblos.

La globalización no ha sido ajena y la oferta de producto extranjero, de España Italia Portugal India Brasil y China, en el artículo Cerámicas provenientes de la China (2013) principalmente se ve en las grandes superficies y mercados de acabados para la construcción.

Siempre al lado de todas estas grandes productoras, se levantan pequeños talleres de estudio cerámico, que fabrican decorados, listelos, zócalos, lápices, tocetos, que en su gran mayoría, por no decir todos, son microempresarios artesanales, ingenieros, técnicos o sencillamente comerciantes, que por su experiencia de haber trabajado en la gran

industria o por tener conocimiento de mercado de más de 20 años en la venta de estos productos y que gracias a su creatividad y ganas de éxito, elaboran un gran producto, que comercializan en sus respectivos nichos.

Para nuestro caso Perú no es la excepción, los encontramos en Lima (en los nichos de Palao, Marzano, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores), Además en todas las ciudades capitales de departamento y ciudades principales de nuestro querido Perú. En Lima junto a estos sectores de comercialización de productos cerámicos, se sitúan estos talleres de estudio cerámico, que producen y comercializan sus decorados cerámicos, además desde allí proveen a sus clientes de fuera de Lima.

Antes de continuar, quisiera traer una definición de la producción artesanal de estos talleres de estudio cerámico, Carlos Flores en su artículo de la revista visión gerencial (2009) nos dice que: lo artesanal es la construcción de elementos de decoración artesanalmente, que se logran transformando lo básico, utilizando insumos naturales, con procesos no industriales, pero si ayudados con máquinas y herramientas elementales, resaltando que quien lo elabora son manos artísticas y conocedores del tema.

Ahora hagamos una mirada rápida de las exportaciones de productos cerámicos que ha realizado nuestro país y que, por la naturaleza de su perfil, de más del 80% de estos talleres de estudio cerámico no pueden exportar. La cámara de comercio CCL en su revista institucional. Chávez, M (2019) nos hace un relato del comportamiento que ha tenido el sector, e incluye dentro del rubro a los listelos, que son el 8% del total de exportaciones que se indican. Hoy el Perú llega a 67 diferentes países, tiene en Chile como su principal socio comercial con más US\$ 53.0 millones, mientras que Ecuador es su segundo destino acumulando exportaciones de US\$ 22,0 millones, le sigue Estados Unidos y Colombia. Mónica Chávez en su artículo invita a los fabricantes a mejorar su productividad, logrando tener un producto más competitivo y así ganar participación en nuevos mercados y por ende fortalecer la producción

nacional, generando un buen producto que compita con la avalancha de producto extranjero que invade el mercado cerámico nacional de China corresponde a más del 60% de las importaciones de porcelanatos y decorados, España e Italia alta oferta de listelos decorados y revestimientos planos. Portugal e India, sin dejar de lado los vecinos de la CAN.

Para este trabajo de investigación, considero que la productividad laboral es totalmente indispensable para la sostenibilidad en el mercado, estos talleres aunque, por su perfil artesanal, pero conociendo que la fuerza laboral de estos talleres es muy profesional en su productividad, es costumbre que estos talleres de estudio cerámico, cuando no pertenecen a un distribuidor, reciben del distribuidor la cerámica plana, para cortar, decorar y quemar, lo que coloquialmente se denomina tercer fuego. Esto deja en claro que su capital económico es débil, su gran fortaleza es su conocimiento y experiencia que lo hace un profesional en decorados cerámicos. Además, sus instalaciones son elementales y con pocas ayudas tecnológicas, que, aunque si obtienen un producto artísticamente bueno, si las tuviesen fuera un óptimo producto.

Y si contemplamos la situación actual con esta pandemia, el cambio es obligatorio, si se quiere ser sostenible. Es por ello que realizamos este trabajo, una gestión de procesos en todas las actividades de desarrollo considerando dentro de las gestiones de procesos el modelamiento visual de sus procesos en cada área funcional, la gestión de estrategias de los procesos, la mejora continua de sus procesos que está estrechamente relacionada con la productividad y sus dimensiones: simplificación del trabajo y análisis de métodos, el medio ambiente de trabajo en el área de producción de decorados cerámicos. Estos talleres de estudio cerámico, desarrollan sus actividades dentro de la industria cerámica, en producir y comercializar decorados cerámicos.

La oferta extranjera de decorados y listelos, sobre todo provenientes de España, donde también existe estos talleres de estudio cerámico, pero organizados, China la oferta de producto económica es

alta, pero la calidad no es la mejor, y de la CAN, lo anterior les obliga a actualizarse en moda y diseño, logrando fidelizar a su cliente.

La productividad laboral a nivel mundial, latinoamericano, regional como es el caso de la CAN. Palella (2012) es el mejor índice para que las organizaciones mejoren su gestión de proceso en función de ella, logrando sostenibilidad en el mercado, la optimización de sus procesos y obviamente excelentes productos. Los talleres de estudio cerámico no son la excepción. Con el diagnóstico de la realidad problemática en los talleres de estudio cerámico, y apoyados en el título de esta investigación. La Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

Por lo dicho anteriormente, formulamos el problema general de la investigación: ¿Existe relación entre Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021? Así mismo identificamos los problemas específicos: Problema específico 1. ¿Existe relación entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021? Problema específico 2. ¿Existe relación entre gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021? Problema específico 3. ¿Existe relación entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021?

Dentro de la justificación de la investigación se considerará las siguientes justificaciones:

Justificación teórica. Bernal (2015) En investigación la justificación teórica, existe si es el deseo de generar introspección ponderación, debate, académico en cuanto a lo que se conoce, enfrentado una teoría, comparar resultados. La justificación teórica tiene como fin dar soluciones de un modelo, y presentar arquetipos, prototipos o paradigmas; por otro lado, no

se debe olvidar que toda investigación tiene dos facetas la teórica y la práctica. Lo que constituye a la justificación teórica la base de investigación en maestrías y doctorados donde su principal objetivo es la reflexión académica. (p. 106).

Justificación práctica. Rojas (2017) Esta justificación nos indica o provee soluciones a problemas prácticos, a través de estrategias o propuestas técnicas. (p. 54). Por otra parte, Carrasco (2009) nos indica que mediante la aplicación de una buena planificación organizada se pueden aplicar técnicas para que de una manera practica encontrar resultados de los problemas de una forma práctica, ósea a través de la Justificación práctica. (p. 119).

Justificación social. Rojas (2017) La justificación Social cobija a la sociedad como el gran receptor de las bondades que ofrece esta justificación, (p. 54).

Justificación metodológica. Carrasco (2009) Si todo el plan metodológico, nivel, tipo, enfoque, diseño, y tiempo, en el desarrollo de una investigación y si el resultado beneficia una sociedad, esto garantiza que se puede aplicar en futuras investigaciones. (p. 119).

De la misma manera, identificamos el objetivo general. Determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021. Objetivos específicos 1 Determinar si existe relación entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021 Objetivo específico 2. Determinar si existe relación entre gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021 Objetivo específico 3 Determinar si existe relación entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021

Por último, ilustramos la Hipótesis general. Existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico. Lima 2021. Hipótesis específica 1. Existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico. Lima 2021. Hipótesis específica 2. Existe relación directa entre gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021. Hipótesis específica 3. Existe relación directa entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Considere fundamental para esta tesis los antecedentes nacionales e internacionales, pues a través de estos nos dan luces de cómo han enfrentado otras personas en sus investigaciones las variables de nuestro trabajo de investigación: gestión de procesos y la productividad de los trabajadores del área de producción en los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. Seguidamente ilustramos los antecedentes nacionales, así.

Santa María, M. (2016), En su trabajo, gestión administrativa y productividad en los trabajadores de camarones, investigación de tipo descriptiva correlacionar, el diseño no experimental, método cuantitativo, en una muestra de 135 personas encargados en gestión de criaderos camarones, gestión administrativa y la productividad. Con este trabajo y teniendo como evidencia estadística, la prueba de correlación de Rho Spearman ( $r=0,887$  y Sig. 0,000) para demostrar la hipótesis general, que la gestión administrativa está muy relacionada con la productividad de los trabajadores de la producción de camarones, el objetivo general se cumplió.

Alcamari, J. Cuba, C (2018). En su trabajo, la gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado de Arequipa. Utilizando la metodología de tipo cuantitativa, un diseño no experimental, y un nivel correlacional descriptivo. En este trabajo se logra demostrar que la armonía laboral es fundamental para la productividad. Y el desarrollo sostenible en el tiempo de este sector de heladerías en Arequipa, utilizando como evidencia estadística, la prueba de relación de Pearson 0,775 y una significancia de orden de 0,000.

Rojas, M. Cespedes, R. & Barbaren, L. (2015) en su artículo gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo, midió la correlación de la gestión del talento humano y la productividad laboral, utilizando la metodología Tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo, además como



evidencia estadística descriptiva e inferencial, para demostrar los resultados y la hipótesis respectivamente. Se encontró que la eficiencia laboral se logra con la aplicación de estas técnicas para mejorar el desempeño y por ende la productividad de la empresa en un 87.5%, generando así la calidad de un buen producto y el fortalecimiento de los colaboradores. Este estudio nos invita a reflexionar que con un adecuado direccionamiento del talento humano se garantiza la productividad laboral empresarial. Además, hace hincapié en que la capacitación de esta fuerza laboral, es un factor estratégico para el desarrollo empresarial y sostenible.

Castillo-Carmelino, J., Castro-Nagatomy, E., Pérez-Paredes, M., Raymundo-Ibáñez, C., y Álvarez, J. M. (2020). Con su estudio modelo de digitalización, para la reducción de costos y tiempos de operación en los bancos peruanos, propuso un modelo de mejora continua en digitalización que se desarrolla en cuatro etapas. Se utilizaron las siguientes herramientas: gestión del cambio, gestión empresarial - tecnológica, y un nuevo proceso de digitalización. El resultado exitoso mostro ahorro más del 35% en los costos de operación, evitar desperdicios en consultas manuales de documentos en más del 90%, y el verdadero éxito ahorro total de papelería. Con lo anterior se confirma la evidencia estadística del estudio de caso, que el cambio en nuestro estilo de trabajo es fundamental si utilizamos herramientas de gestión, que implique cambiar y mejorar constantemente nuestra labor y obtener beneficios para la empresa y para nosotros como personas. El cambio con progreso es positivo y buscamos el cero desperdicios.

Rodríguez, D. (2018). Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de una empresa, determinó cuál es la relación entre la gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando. El tipo de investigación es no experimental transversal, de diseño descriptivo correlacional; los resultados alcanzados mediante el análisis de Rho de Pearson 0.940 y significancia ( $p = 0,000 < 0.05$ ), donde se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la de la investigación;

concluyendo que existe relación significativa entre la gestión estratégica y la productividad.

Relaciono los antecedentes internacionales. Santiago, O.-M. W.-, Carlos, M.-H., & Diego, O.-J. (2020), en su trabajo productividad laboral, capital humano y gasto en I+D, nos mostro, la evidencia de relación entre la inversión en investigación y desarrollo y el capital humano, en la productividad laboral en un negocio ferretero y apoyado en una economía de escala, desarrollaron su investigación en un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y tipo aplicada, evidencia estadística estimaciones con datos de panel con efectos fijos, demostrando que la inversión en I+D y Capital humano tienen un efecto directo positivo en la productividad laboral en un 96%. Lo anterior demuestra que la inversión en I+D y Capital humano, es sinónimo de progreso y mejoramiento, es vivir el cambio en las nuevas generaciones de tecnología y desarrollo, así como el mejor capital humano.

Bello-Pintado, A., García Marco, T., & Zouaghi, F. (2019) En su artículo la estandarización puede ser buena para la exploración y visión del capital social y el dilema de la productividad en los equipos operativos, propone que la estandarización puede mejorar el capital social de un equipo, apoyados en los tres atributos del capital social (la comunicación externa, la seguridad psicológica, y la percepción de apoyo a la innovaciones los equipos operativos), utilizando una encuesta multinivel que hicieron en 431 personas de una gran empresa y que luego lo ratificaron en otra empresa con 450 trabajadores, concluyeron que la estandarización promovió la exploración al mejorar el capital social de los equipos en un 41%. Lo anterior rompe con muchos paradigmas sobre la estandarización y la gestión de procesos, lo que se debe es estar muy pendientes de renombrar estos procesos mejorándolos constantemente, y lograr mejorar en los equipos de trabajo..

Salazar, C. (2019), Con su trabajo la influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles, determino en qué medida la productividad

empresarial influye en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles, cuyo desarrollo establece la producción de las empresas interviene en una competencia, metodológicamente el estudio es no experimentales, transversal de tipo descriptivo correlacional. utilizando una población de 518 empresas, muestra 139, técnica encuesta, instrumento cuestionario, 36 preguntas se utilizó la escala de Likert, para probar la hipótesis se utilizó la correlación Rho de Pearson 0.890 y sig. 0,000. Lo alcanzado en este trabajo fue que la producción de un negocio pyme señala positividad en la competitividad.

Guzmán-Villavicencio, M., González-Suárez, E., & Marlén Morales-Zamorall, C. (2019). En su estudio metodología para Gestionar la innovación tecnológica con Integración del análisis complejo de proceso en la industria ronera cubana, propuso una metodología para gestionar la innovación tecnológica con integración del análisis complejo de procesos(evidencia estadística) como una vía para llevar a cabo un estudio de los procesos involucrados en la industria ronera, se logró identificar que si aplicamos la metodología de gestión de la innovación tecnológica integrada al análisis complejo de procesos, fortalecemos la productividad y la fuerza laboral, y aún más si los negocios implementan estrategias de I+D.

Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019) Con su artículo la gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas, demostro que la información es confiable desde la perspectiva de la estadística confiable. Pelekais (2017), los resultados indican que la buena aplicación de la gestión administrativa y la productividad detallada en graficas de barra y pastel, se analiza con facilidad la información que se adquiere en esta investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, este modelo de gestión administrativo, nos da la oportunidad de aplicar esta metodología en otras empresas similares en el Ecuador y de la CAN.

Para este trabajo consideré los tres teóricos relacionados con el título del trabajo de investigación: Gestión de procesos y la productividad

de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima 2021, pues el sustento teórico permite definir con claridad las dimensiones e indicadores que apoyaran el resultado exitoso del trabajo de investigación y sus variables.

Hagamos una presentación de los teóricos, para la primera variable Gestión de procesos: primer teórico. Bravo (2016) nos indica que la mejor gestión de procesos se obtiene tomando en consideración: El modelamiento visual, si le controlamos con mapa de procesos y flujograma de información, ejemplo, la dirección podrá identificar todo el flujo productivo. La gestión estratégica de procesos, si lo aplicamos con alinear intereses, la cadena de valor y alinear procesos con la estrategia, ejemplo, contribuye a estandarizar las actividades, La mejora continua, si la aplicamos con los indicadores, aportes desde la gestión de la calidad, aumento de la calidad de procesos y las técnicas de mejora continua de procesos. ejemplo, Si al conjunto de tareas del proceso, aplicada por cada uno de los responsables de cada actividad, la mejora continua nos ayuda al desarrollo del producto hasta su consumo por el cliente final en su sentir vivir de plena satisfacción, recalco siempre la debemos aplicar después de cada tarea o proceso. Si cumplimos con todo lo anterior podemos afirmar que la gestión de procesos contribuye en la calidad del bien o servicio, garantizando la fidelidad del cliente, y la sostenibilidad del negocio.

Como segundo teórico para la primera variable gestión de procesos presentamos a: Maldonado (2018), Nos dice que lo ideal es definir el marco donde se mueve la gestión de procesos, generando planes que permitan el máximo aprovechamiento de recursos, la utilización correcta y adecuada de los gastos, mantener una mejora continua en los procesos garantizando la actualización de los procesos permanentemente. Además, el autor nos dice que la toma de decisiones en base a la confrontación de procesos con el objetivo de la empresa permite dar sostenibilidad, siempre y cuando esta estabilidad se alinee con la administración funcional y la gestión de procesos, la asignación de líderes o responsables en cada proceso, permite obtener la satisfacción

del cliente. El mejor beneficio de esta herramienta de optimización es para los operarios. Maldonado establece como dimensiones: Diseñar el mapa de procesos de manera secuencial y organizada. y Mejora continua, existe una relación entre la gestión de procesos y la administración funcional generando valor agregado al producto que satisface las necesidades del cliente. al cliente.

Como tercer teórico de la primera variable gestión de procesos. Polanco (2015), Nos ilustra que la gestión de procesos es un procedimiento administrativo de un conjunto de actividades correlacionadas entre sí, sólidas y configuradas en busca de la calidad, mejorando constantemente. Además, nos indica que la gestión está presente en los operarios que tienen la responsabilidad de los procesos de la empresa, tales como: el proceso de dirección, realización y soporte. Tomamos de Polanco las dimensiones de esta variable, diseño de mapa de procesos, que es una perspectiva general del negocio, donde se visualiza el vínculo entre las entradas y salidas ejecutadas por los proveedores y clientes respectivamente. El mejoramiento continuo en ese sentido el mapa de procesos está caracterizado por la colaboración de los empleados y estos procesos están conformado por la dirección, realización y soporte.

Como teórico de esta primera variable hemos escogido a Bravo, por permitirnos realizar nuestro trabajo confortablemente. Por lo tanto, ampliaremos su información.

Primera Variable. Gestión de procesos. Bravo (2016) La gestión de procesos es una docilidad de gestión que contribuye a la administración del negocio a coincidir, simbolizar, proyectar, concretar, verificar, aclarar y crear más productivos los procesos de la empresa, para alcanzar la confiabilidad del cliente (pág. 29). Y sus dimensiones: Modelamiento visual de procesos. Bravo (2011) Modelar los procesos es tener bien claro lo que realizamos y cómo lo diligenciamos. Es el acto por el cual percibimos con escuchar, para tomar decisiones con decisiones reflexivas (pág. 69). Sus indicadores. Mapa de procesos. Bravo (2011) El mapa de

procesos suministra una mirada conjunta, de los procesos de la empresa. Es de obligatoriedad la actualización inmediata de todos los mapas de procesos y ser exhibidos en carteleras de fácil observación de cada área de la empresa. Así todos conocen lo que se debe hacer con una sola mirada. (pág. 71). Flujograma de información. Bravo (2011) El flujograma de información diseña la ruta de un proceso. En cada simbología de éste nos va ilustrando las actividades secuenciales, establece tiempos y duración de cada procesos y rutas a seguir, te mantiene activo en el proceso con solo verlo. (pág. 71).

Gestión estratégica de procesos. Bravo (2013) Con la gestión estratégica de procesos, nos situamos en sus dos componentes: estrategia y procesos, debemos mantener una relación estrecha entre ambos componentes, establecer explicaciones, decisiones que cobije todos los haceres de la empresa, en función de la gestión estratégica de procesos. (pág. 141). Sus indicadores: Alinear Intereses. Bravo (2013) Se busca con esta alineación del todo organizacional, que sea un interés gana-gana, ósea, tanto para la empresa como para las personas con la dirección de ésta. (pág. 144). La cadena de valor Bravo (2013) Es uno de los principales pilares del cambio organizacional constante, genera ventaja competitiva, nos afirma M. Porter en su libro que lleva el mismo nombre y que nos ilustra sobre la cadena de valor. Es el mejor estilo de encaminar los procesos en función del cambio organizacional. (pág. 148). Alinear procesos con la estrategia. Bravo (2013) Iniciar por sacar criterios objetivos del interior de la organización es el arranque de una gestión estratégica de procesos, después valorizamos y verificamos los procesos y objetivos, para que estos mantengan un alineamiento con la gestión estratégica de procesos. (pág. 151).

Mejora continua de procesos. Bravo (2011) Es un estilo de vida organizacional que busca mejorar constantemente el diseño del proceso que implementamos en nuestro diario producir, siempre gestionada por los líderes de la organización. (pág. 221). Sus indicadores: Aportes desde la gestión de la calidad. Bravo (2011) El producto y la calidad, es la sumatoria de atributos por los que el cliente paga y que satisface sus

necesidades. Esta filosofía de trabajo integra a todos los que se involucra en la gestión de la calidad (pág. 222). Aumentar la calidad de los procesos. Bravo (2011) La calidad de los procesos la obtenemos cuando buscamos constantemente ser mejores en todo lo que hacemos, la calidad de los procesos es la clave de mejorar constantemente (pág. 224). Técnicas de la mejora continua de procesos. Bravo (2011) La técnica que aplicamos en nuestra mejora continua es Planear, Hacer, Verificar y Ajustar (PHVA). Sin dejar de lado los patrones internos y externos de procesos. (pág. 229). Para la segunda variable, presento también las tres sustentaciones teóricas: Como primer teórico. Ramírez Cavassa. Nos dice que la productividad es la relación entre eficiencia y eficacia y su aplicación de los diversos recursos, que intervienen en el proceso productivo del bien o servicio final. Las dimensiones de esta segunda variable productividad, Simplificación del trabajo y análisis de métodos, establecemos que insumos como horas hombres, optimización de maquinarias, el adecuado espacio o entorno durante el desarrollo de un determinado proceso de elaboración de un producto tangible o intangible, todo lo anterior está sujeto a la simplificación del trabajo y análisis de métodos, utilizando como indicadores a análisis crítico, el análisis del método y el análisis de simultaneidad. El medio ambiente del trabajo visto desde la eficiencia y eficacia de la utilización del recurso humano, debemos analizarlo utilizando los indicadores ambientes del trabajo, estudios de la acústica, la vibración, la temperatura, la iluminación, y por último la supervisión humana.

Como segundo teórico de la segunda variable productividad. Hernández, R (2000), nos refiere que: La productividad y su incremento está íntimamente relacionado con la maximización del capital físico y humano, y el perfecto aprovechamiento de los recursos productivos. Nos hace una reseña histórica de México “registro un drástico descenso de sus índices de productividad, lo cual contribuyo a la reducción del crecimiento de la economía y de los salarios reales”. Lo que corrobora que el aumento de tareas indiscriminadamente, trae fatigas físicas del ser humano y de las maquinas, lo que repercute en baja productividad y baja en los ingresos

salariales. Pero si este incremento es gradual y sistemático, acompañado de mejoras en I+D el incremento de tareas trae efectos altamente favorables, el trabajador se motiva y entusiasma por su trabajo, por lo tanto, tiende a cero el abandono de puestos laborales y su permanencia se vuelve estable. Y lo mejor la productividad mejora sustancialmente. Para muchos críticos estos eventos indeseables, que arriba mencionamos, traen como consecuencia resultados adversos en el operario como sentirse explotado, y otros factores negativos propios de estas situaciones. Pero si las cosas cambian y las mejoras afloran como aumentos en remuneraciones sujetas de aumento de tareas y I+D mejoran las relaciones interpersonales, sentirse motivado, sentirse satisfecho con su trabajo y consigo mismo, sentido de pertenencia, compromiso total con su empresa, capacitación permanente; lo anterior nos lleva a ver: cambios en la productividad laboral empresarial y laboral.

Por último, como tercer teórico, cito opiniones de organizaciones que tienen mucho que ver con la productividad laboral. Según el Instituto Peruano de Economía (2018), la productividad está íntimamente ligada con los operarios en un determinado espacio factible de cuantificar los bienes y servicios producidos por este. Por lo tanto, la economía posee una teoría que las remuneraciones salariales son directamente proporcional a la productividad de los operarios. Lo que confirma que esta relación beneficia a operarios y empresa.

Según la OIT. En su manual: Mejore su negocio, el recurso humano y la productividad (2016). Nos indica que la relación entre el recurso humano y la productividad, está íntimamente ligado a el éxito de su empresa y que depende de Ud. y de las personas que trabajan para su empresa, Lo anterior obliga a todos entender completamente la definición de productividad. La implementación eficaz de la productividad, abonada con innovación para generar mayor valor agregado a los bienes y servicios. Insiste que una mejora en la productividad es responsabilidad de los propietarios de sus negocios, realizando 2 temas. Producir más y vender más. O, Reducción de costos de insumos y dejar la misma cantidad producida en el negocio. Lo anterior indica que la productividad es la



relación de la utilidad y buen uso de sus insumos, y si esta aumenta mejora la rentabilidad del negocio y aumenta sus ganancias. La competitividad es otro factor que influye en la productividad, por eso debemos contemplar nuestra ubicación, los equipos o maquinarias, la calidad de los insumos, la plaza del negocio y otros factores propios de la competitividad, pero el insumo más importante es su capital humano, factor determinante para generar ventaja competitiva sostenible, pues su competencia puede copiar su producto, pero la esencia está en quien lo produce y eso lo determina el trabajador calificado, satisfecho, que satisfacen las necesidades de sus clientes con su producto y por el cual esta está dispuesto a elegir su producto y pagar por él. Ósea la productividad laboral es directamente proporcional a la generación de respeto y comprensión de su líder con ellos, esta proporcionalidad aumenta las competencias, actitud positiva de sus empleados, luego si todo es como lo explicamos la productividad mejora si producimos y vendemos más. Por lo anterior vemos que mejorar la productividad no es fácil, debemos identificar muy bien los insumos de entrada, identificar las áreas de su negocio a mejorar, identificar factores externos que atañe a la competitividad, sin dejar de lado los objetivos del negocio y que estas definiciones no generen pérdidas económicas ni laborales

Para la segunda variable Productividad, hemos seleccionado a: Ramírez Cavassa (2013) Si consideramos el trabajo que realizamos al producir bienes y servicios, como factor fundamental cuando lo confrontamos con la productividad, nos obliga a afirmar que la confrontación entre insumos y productos, se debe realizar un estudio que nos garantice la productividad. (pág. 226). Sus dimensiones: Simplificación del trabajo y análisis de métodos. Ramírez Cavassa (2013), Nos indica el autor que la simplificación del trabajo y análisis de métodos es un estilo de identificar el problema, y aplicar mejoras que simplifiquen la actividad del trabajador. (pág. 293). Sus indicadores: Análisis crítico. Ramírez Cavassa (2013) La importancia de este análisis crítico es identificar la rentabilidad en función de la productividad y no de simples juicios. (pág. 297). Análisis de método. Ramírez Cavassa (2013) La

eficiencia o capacidad para realizar o cumplir una tarea, está íntimamente relacionada con el correcto análisis de métodos. (pág. 301). Análisis de Simultaneidad. Ramírez Cavassa (2013) El análisis de simultaneidad mejora la gestión de procesos, si mantenemos concatenados los procesos con cada operario mejorando los tiempos de producción (pág. 195).

Como segunda dimensión. Medio Ambiente del trabajo. Ramírez Cavassa (2013), Si respiramos un excelente medio ambiente de trabajo, de hecho, que las mejoras en la productividad se dejan aflorar, el ser humano se motiva o desmotiva según el ambiente que se encuentra, por lo tanto, hechos como las excesivas tareas, el sentirse fastidiado por ruidos, cambios bruscos de temperatura, falta de liderazgo por los jefes, los desmotiva y baja su productividad. (pág. 196). Sus indicadores Ambiente de trabajo. Ramírez Cavassa (2013) nos dice que es el lugar, el sitio donde el trabajador, u operario desempeña su trabajo y que este debe ser correlacional con sus actividades, pues de esta relación depende su productividad. Estudio de la acústica. Ramírez Cavassa (2013), Nos dice el autor que si controlamos y verificamos constantemente la acústica del espacio donde el ser humano realiza su trabajo, es fundamental para determinar su rendimiento y la productividad. (pág. 198). La vibración. Ramírez Cavassa (2013), Verificar y mantener constantemente los estándares viables de frecuencia e intensidad de los movimientos que produce cualquier cuerpo en un mismo punto, es un factor determinante en el rendimiento del operario y la productividad (pág. 199). La temperatura. Ramírez Cavassa (2013), Es indispensable mantener una excelente relación entre: temperatura maquina y operario, pues esta relación, mejora su rendimiento, seguridad y obligadamente mejora la productividad. (pág. 205). Iluminación. Ramírez Cavassa (2013), La eficiencia en el trabajo es fundamental, pero esta capacidad para realizar su trabajo se ve muy afectada cuando existen desequilibrios en la iluminación del medio ambiente del trabajo, originando bajas en el rendimiento del operario y bajones en la productividad. (pág. 211). La supervisión humana. Ramírez Cavassa (2013), Es claro que la relación operario-jefe debe ser humanizada, que es el factor primordial de la

administración moderna, el auto verificarse, por ejemplo, es una de las consideraciones que se tienen en cuenta en el rendimiento del ser humano y mejorar un excelente ambiente de trabajo. (pág. 222).

### **III. METODOLOGIA.**

3.1. Tipo de investigación Para este trabajo de investigación definimos trabajar con el tipo aplicada. Baena (2014) Modifica algo de la realidad, usa el conocimiento científico en algo material, modificando o cambiándolo. Se dirige a la aplicación inmediata de la teoría científica. (p.12). La investigación aplicada utiliza el conocimiento teórico y lo aplica con practicidad en el trabajo de investigación, tiene como principio buscar la verdad, dejando de lado la indagación. Es primordial incorporar y destinar el conocimiento teórico de forma práctica con el objetivo de tener un resultado.

3.2. Enfoque de investigación. Para este trabajo de investigación definimos trabajar el enfoque cuantitativo. Definir el enfoque del trabajo de investigación es de gran importancia en la metodología, técnicas, métodos, instrumentos de recolección y manera de analizar los datos recolectados. y métodos.

3.3. Diseño y tiempo de investigación. Para este trabajo de investigación definimos trabajar el diseño no experimental, transversal. Hernández, (2010). La pretensión es delinear variables y verificar su repercusión y correspondencia en un momento del tiempo.

3.4. Nivel de investigación. Para este trabajo de investigación definimos descriptiva y correlacional. Jiménez (1998) Para este autor el nivel descriptivo correlacional se sitúa en una base de cognición más firme que los exploratorios. Para estos eventos la problemática científica ha llegado a un buen punto de diafanidad, más sin embargo aún falta más para lograr definir vías que nos lleven a clarificar las relaciones causales. (pág. 22).

3.5. Población y unidades de observación. Para este trabajo de investigación definimos como población de estudio son los 112 trabajadores de los talleres de estudio cerámico de Lima, Nos dice Diaz, C (2013), que la población es la agrupación de todos los elementos que hacen parte de un ámbito espacial, donde se lleva a cabo el trabajo de investigación.(pág. 46) Se considera que hoy funcionan 14 talleres

distribuidos en el sector de San Martín de Porres y Chorrillos, este censo de talleres corresponde a los que hoy continúan en actividad, pues la pandemia del covid-19 ha cerrado ya muchos talleres, Nos dice, Hernández, Fernández y Baptista (2010) La población de estudio a investigar, debe estar bien identificada por sus características, el sitio y en el tiempo.(pág.47) Estas personas que trabajan en estos talleres de estudio cerámico objeto de estudio, son trabajadores responsables cada uno de su participación en el proceso productivo (almacén materia prima, área de corte, área de pintura y desarrollo de arte, área de empaque, almacén despachos.) la información la recogeremos en este primer semestre del año 2021.

3.6. Tipo y tamaño de muestreo para la recolección de datos El muestreo lo hicimos por conveniencia. Nos indica Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar, (2010); que este tipo de muestreo depende de las características propias y propiedades para que los resultados del trabajo de investigación se logren generalizar en toda la población, este muestreo no probabilístico, se le llama muestreo por conveniencia, las personas de estudio son fáciles de identificar en la investigación.

3.7. Definir, caracterizar e incluir las dimensiones de las variables en estudio. Definición conceptual de la variable. Gestión de procesos. Bravo (2016) La gestión de procesos es una docilidad de gestión que contribuye a la administración del negocio a coincidir, simbolizar, proyectar, concretar, verificar, aclarar y crear más productivos los procesos de la empresa, para alcanzar la confiabilidad del cliente (pág. 29) y sus dimensiones

Modelamiento visual de procesos. Bravo (2011) Modelar los procesos es tener bien claro lo que realizamos y cómo lo diligenciamos. Es el acto por el cual percibimos con escuchar, para tomar decisiones con decisiones reflexivas (pág. 69).

Gestión estratégica de procesos. Bravo (2011) Con la gestión estratégica de procesos, nos situamos en sus dos componentes:

estrategia y procesos, debemos mantener una relación estrecha entre ambos componentes, establecer explicaciones, decisiones que cubra todos los hechos de la empresa, en función de la gestión estratégica de procesos. (pág. 141).

Mejora continua de procesos. Bravo (2011) Es un estilo de vida organizacional que busca mejorar constantemente el diseño del proceso que implementamos en nuestro diario producir, siempre gestionada por los líderes de la organización. (pág. 221)

Definición conceptual de la variable. Productividad. Ramírez Cavassa (2013) Si consideramos el trabajo que realizamos al producir bienes y servicios, como factor fundamental cuando lo confrontamos con la productividad, nos obliga a afirmar que la confrontación entre insumos y productos, se debe realizar un estudio que nos garantice la productividad. (pág. 226) y sus dimensiones

Simplificación del trabajo y análisis de métodos. Ramírez Cavassa (2013), Nos indica el autor que la simplificación del trabajo y análisis de métodos es un estilo de identificar el problema, y aplicar mejoras que simplifiquen la actividad del trabajador. (pág. 293).

Medio Ambiente del trabajo. Ramírez Cavassa (2013), Si respiramos un excelente medio ambiente de trabajo, de hecho, que las mejoras en la productividad se dejan aflorar, el ser humano se motiva o desmotiva según el ambiente que se encuentra, por lo tanto, hechos como las excesivas tareas, el sentirse fastidiado por ruidos, cambios bruscos de temperatura, falta de liderazgo por los jefes, los desmotiva y baja su productividad. (pág. 196).

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para Carrasco Díaz, (2013) son aquellas que nos dan la posibilidad de adjuntar información en un instrumento validado y fiable para realizar la investigación siguiendo su objetivo y problema. En este proyecto utilizamos la encuesta que se aplicó a los trabajadores de los talleres de estudio cerámico de Lima, se les capacito en el proceso de la entrevista, su contenido e importancia de este

proceso como una mejora de vida laboral y personal. El instrumento lo elabore uno para cada variable, el cuestionario o instrumento de trabajo de la primera variable gestión de procesos consta de 16 preguntas que corresponden a los 8 indicadores de las tres dimensiones que tiene esta. Así mismo el segundo cuestionario o instrumento de trabajo corresponde a la segunda variable, productividad, consta de 18 preguntas que corresponden a los 9 indicadores que tienen las dos dimensiones de la variable.

Con respecto a la validez de los cuestionarios: La validez de los instrumentos se lleva acabo con idoneidad y exactitud, que, con base en la formulación teórica, se intenta mensurar y computar los cuestionarios y estos serán evaluados por metodólogos, profesionales experimentados que aprueban, confirman la elaboración de instrumento a aplicar por tener asaz en pertinencia, claridad y relevancia. Chiner (2011). Como lo ilustra la tabla 1, estos instrumentos fueron sometidos al juzgamiento y valides de cuatro expertos, con los siguientes criterios de evaluación: Pertinencia Relevancia Claridad, los resultados de expertos se procedió al cálculo de la V de Aiken, para cada ítem de los cuestionarios de las variables: gestión de proceso y productividad, llegando en todos los casos a la conclusión de que pueden ser aplicados en la investigación.

Tabla 1

*Coeficiente de validación de "V" de Aiken para pertinencia, relevancia y claridad para las variables gestión de procesos y productividad.*

Variable	Número de Ítems		
	Validos	No validos	Coeficiente
Gestión de procesos	16	0	1
Productividad	18	0	1

Fuente: Elaborado por el autor en Excel con información de la investigación

Con respecto a la confiabilidad Para Hernández, Fernández & Baptista, (2014) la confiabilidad se lleva acabo a un instrumento verídico, conveniente, y sólido. En la tabla 2, se ilustra los resultados del SPSS aplicando el índice de confiabilidad alfa de Cronbach, que realizamos para los cuestionarios de las variables gestión de procesos y productividad; prueba piloto que se llevó a cabo a 15 personas. Los índices de

confiabilidad alfa de Cronbach obtenidos fueron: para el cuestionario de la variable gestión de procesos 0,800 y para el cuestionario de la variable productividad 0,722 respectivamente. Lo que confirma su confiabilidad de su uso, por ser mayor a 0,700.

Tabla 2

*Alfa de cronbach para las variables gestión de procesos y productividad.*

Variable	Resultados	
	Ítems	Estadísticas de fiabilidad
Gestión de procesos	16	0,800
Productividad	18	0,722

Fuente: Elaborado por el autor con información de la investigación del SPSS

3.9. Procedimientos de recolección de datos, para este proceso contamos con la colaboración de dos personas del medio cerámico, que realizaron las encuestas, antes capacite a cada uno de ellos en el que, como y para que, del proceso a realizar. Los instrumentos, después de diligenciados los trajeron a mi oficina y fueron verificados uno a uno su llenado.

3.10. Método de análisis de datos, el método que utilizamos en el análisis descriptivo fue tablas y gráficos que describen los resultados finales de las variables y dimensiones, y la correlación de Spearman; la que nos permitió alcanzar resultados, discusión y conclusiones. La base de datos que utilizamos fue en el programa SPSS.

3.11. Aspectos éticos. Amaya (2009), la “moral es un guía práctico que nos facilita el dirigirnos por la vida de manera decente y honrada, y de esta manera poder encajar como un buen ciudadano en la sociedad” (pág.1). Desde el año 2008 que llegue al Perú, he venido conociendo y trabajando con estos talleres de estudio cerámico, no solo en el Perú, en Quito y Guayaquil Ecuador, Valencia y Castellón España, conozco bien a los artesanos del medio de igual forma a los colombianos, venezolanos (creo que ya no existen). Siempre he apoyado a su crecimiento a estos profesionales artesanos que elaboran un producto de mucha calidad, y que nada tiene que envidiar a los importados, pero que,



por su perfil artesanal, (la gran mayoría) nunca tienen cabida dentro del sector gremial, menos a acceder a préstamos y mejoramiento en I+D. Por lo anterior es que aprovechando esta maestría que elaboré con honradez, sinceridad, y según lo establecido por la Universidad, quise abordar este tema para dejarles un legado a mis amigos peruanos de cómo iniciar este proceso de reinventarse, primero arreglando la casa, dándole reconocimiento a su gente, por lo inteligentes, artistas profesionales del ramo, convirtiéndose en el mejor activo intangible que poseen estos talleres de estudio cerámico de Lima. La información recogida es de mi propiedad y de estricta confidencialidad.

#### IV. RESULTADOS.

Después de la recolección de datos y procesados en el SPSS programa que utilizamos para tener como base de datos, este programa nos brindó la oportunidad de obtener las tablas cruzadas, frecuencias, figuras y la correlación para la comprobación de hipótesis. Iniciamos elaborando las tablas cruzadas para la variable 1, sus tres dimensiones y productividad variable 2. Los resultados encontrados fueron:

Para, gestión de procesos y productividad. Al definir nuestros objetivos, establecimos como objetivo general: Determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. En la siguiente tabla 3 y figura 1, podemos visualizar que la distribución de la información recogida, indica que existe una altísima relación entre la gestión de procesos y la productividad. En un 94.6% respondieron que cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad también es buena y en un 1.8% cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también es regular. La distribución de información recogida solo para gestión de procesos fue bueno en un 94.6% y regular en un 5.4%; y la distribución de frecuencias para productividad fue de 98.2% como bueno y 1.8% como regular respectivamente.

Tabla 3

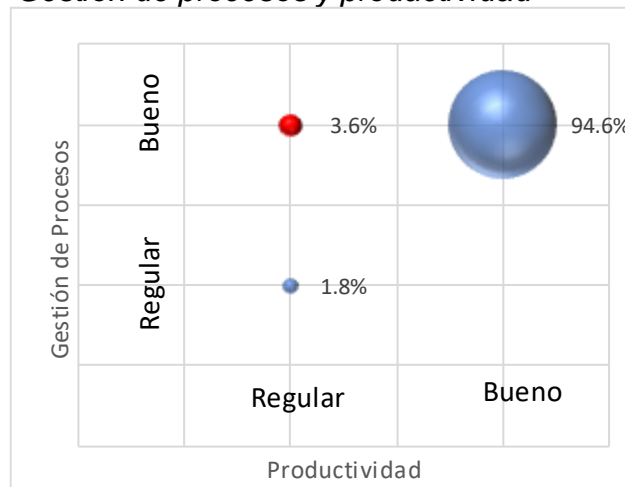
*Gestión de procesos y productividad*

Gestión de procesos	Productividad		Total
	Regular	Bueno	
Regular	1.8%	3.6%	5.4%
Bueno	0.0%	94.6%	94.6%
Total	1.8%	98.2%	100.0%

Fuente: Elaborado por el autor con información de la investigación del SPSS

Figura 1

*Gestión de procesos y productividad*



Fuente: Elaborado por el autor en excel con información de la investigación

Para, modelamiento visual de procesos y productividad. Al definir nuestros objetivos específicos, establecimos como objetivo específico 1: Determinar si existe relación entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. En la siguiente tabla 4 y figura 2, podemos visualizar que la distribución de la información recogida, indica que existe una altísima relación entre la gestión de procesos y la productividad. En un 92.8% respondieron que cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad también es buena y en un 1.8% cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también es regular. La distribución de información recogida solo para modelamiento visual de procesos fue bueno en un 92.8% y regular en un 7.2%; y la distribución de frecuencias para productividad fue de 98.2% como bueno y 1.8% como regular respectivamente.

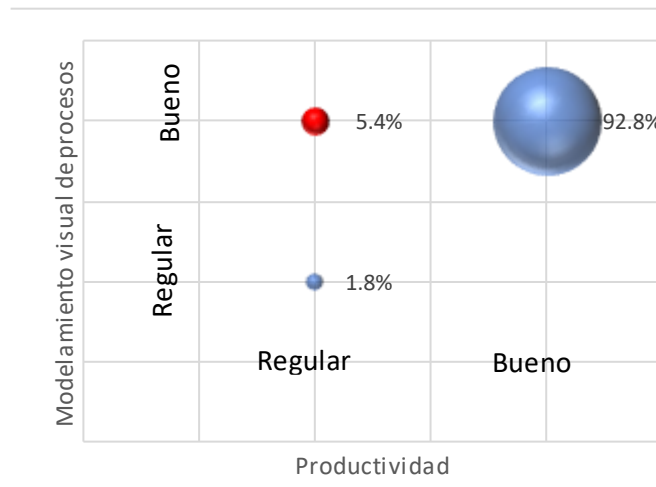
Tabla 4

*Modelamiento visual de procesos y productividad*

Modelamiento visual de procesos	Productividad		Total
	Regular	Bueno	
Regular	1.8%	5.4%	7.2%
Bueno	0.0%	92.8%	92.8%
Total	1.8%	98.2%	100.0%

Fuente: Elaborado por el autor con información de la investigación del SPSS

**Figura 2**  
**Modelamiento visual de procesos y**  
**productividad**



Fuente: Elaborado por el autor en excel con información de la investigación

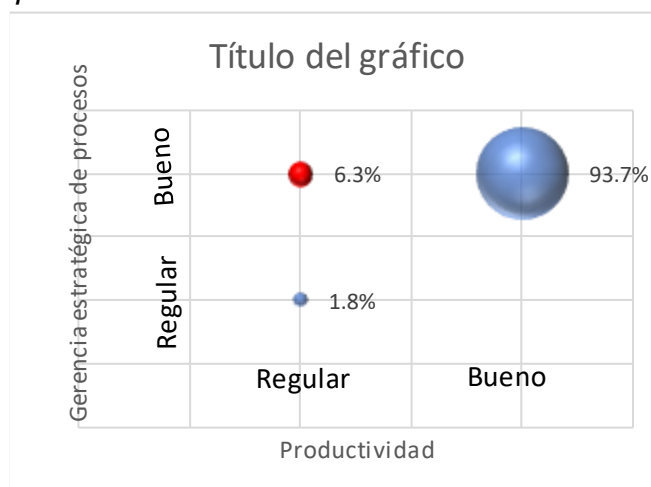
Para, gestión estratégica de procesos y productividad. Al definir nuestros objetivos específicos, establecimos como objetivo específico 2: Determinar si existe relación entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. En la siguiente tabla 5 y figura 3, podemos visualizar que la distribución de la información recogida, indica que existe una altísima relación entre la gestión de procesos y la productividad. En un 93.7% respondieron que cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad también es buena y en un 1.8% cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también es regular. La distribución de información recogida solo para la gestión de procesos fue bueno en un 93.7% y regular en un 6.3%; y la distribución de frecuencias para productividad fue de 98.2% como bueno y 1.8% como regular respectivamente.

**Tabla 5**  
**Gestión estratégica de procesos y productividad**

Gerencia estratégica de procesos	Productividad		Total
	Regular	Bueno	
Regular	1.8%	4.5%	6.3%
Bueno	0.0%	93.7%	93.7%
Total	1.8%	98.2%	100.0%

Fuente: Elaborado por el autor con información de la investigación del SPSS

Figura 3  
*Gestión estratégica de procesos y  
 productividad*



Fuente: Elaborado por el autor en excel con información de la investigación

Para, mejora continua de procesos y productividad. Al definir nuestros objetivos específicos, establecimos como objetivo específico 2: Determinar si existe relación entre la gerencia estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima 2021. En la siguiente tabla 6 y figura 4, podemos visualizar que la distribución de la información recogida, indica que existe una altísima relación entre la gestión de procesos y la productividad. En un 91,9% respondieron que cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad también es buena y en un 1.8% cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también es regular. La distribución de información recogida solo para modelamiento visual de procesos fue bueno en un 91.9% y regular en un 8.1%; y la distribución de frecuencias para productividad fue de 98.2% como bueno y 1.8% como regular respectivamente.

Tabla 6

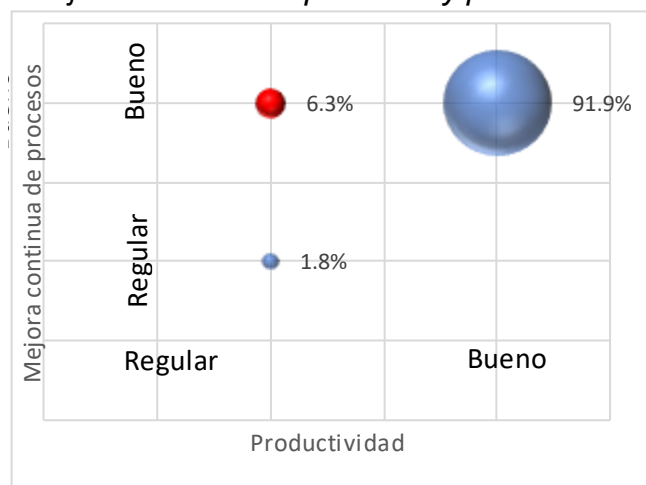
*Mejora continua de procesos y productividad*

Mejora continua de procesos	Productividad		Total
	Regular	Bueno	
Regular	1.8%	6.3%	8.1%
Bueno	0.0%	91.9%	91.9%
Total	1.8%	98.2%	100.0%

Fuente: Elaborado por el autor con información de la investigación del SPSS

Figura 4

*Mejora continua de procesos y productividad*



Fuente: Elaborado por el autor en excel con información de la investigación

Si verificamos en cada tabla cruzada, cuando la variable 1 gestión de procesos y sus tres dimensiones (modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, mejora continua de procesos) es buena; en 94.6%. 92.8%, 93.7%, 91.9% respectivamente, la segunda variable productividad es buena 98.2% indicando una alta relación directa que tiende a estandarizarse.

Para la comprobación de Hipótesis general gestión de procesos y productividad

Ho. No existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

H1. Existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

Margen de error

$\alpha = 0.05$

Región crítica

Si la Sig.  $< 0.05$  No se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig.  $> 0.05$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 7

*Correlaciones Rho de Spearman para la gestión de procesos y la productividad*

Gestión de procesos	Productividad	
	Coeficiente de correlación	,829**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	112

Fuente: Elaborado por el autor, con la información de la investigación del SPSS.

La tabla 7 nos muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,829, con un Sig. (bilateral) igual a ,000, valor que es inferior a 0,05 y por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima.

Para la comprobación de Hipótesis específica 1, modelamiento visual de procesos y productividad

Ho. No existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

H1.1. Existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

Margen de error

$\alpha = 0.05$

Región crítica

Si la Sig. < 0.05 No se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig. > 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 8

*Correlaciones Rho de Spearman para el modelamiento visual de procesos y la productividad*

Modelamiento visual de procesos	Productividad	
	Coeficiente de correlación	,839**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	112

Fuente: Elaborado por el autor, con la información de la investigación del SPSS.

La tabla 8, nos muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,839, con un Sig. (bilateral) igual a ,000, valor que es inferior a 0,05 y por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima

Para la comprobación de Hipótesis específica 2, gestión estratégica de procesos y productividad.

Ho. No existe relación directa entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

H1.2, Existe relación directa entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.

Margen de error

$\alpha = 0.05$

Región crítica

Si la Sig. < 0.05 No se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig. > 0.05 Se rechaza la hipótesis nula



Tabla 9

*Correlaciones Rho de Spearman para la gestión estratégica de procesos y la productividad*

Gerencia estrategica de procesos	Productividad	
	Coefficiente de correlación	,833**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	112

Fuente: Elaborado por el autor, con la información de la investigación del SPSS.

La tabla 9, nos muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,833, con un Sig. (bilateral) igual a ,000, valor que es inferior a 0,05 y por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima

Para la comprobación de Hipótesis específica 3, mejora continua de procesos y productividad

H<sub>0</sub>. No existe relación directa entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021

H<sub>1.3</sub> Existe relación directa entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021

Margen de error

$\alpha = 0.05$

Región crítica

Si la Sig. < 0.05 No se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig. > 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 10

*Correlaciones Rho de Spearman para la gestión estratégica de procesos y la productividad*

	Productividad	
Mejora	Coeficiente de correlación	,747**
continua de	Sig. (bilateral)	0.000
procesos	N	112

Fuente: Elaborado por el autor, con la información de la investigación del SPSS.

La tabla 10, nos muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,747, con un Sig. (bilateral) igual a ,000, valor que es inferior a 0,05 y por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico en Lima.

## V. DISCUSIÓN

Mi trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar si existe relación entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021. Considere la gestión de procesos, en todas las actividades de desarrollo, además sus dimensiones: el modelamiento visual de procesos en cada área funcional, la gestión de estrategias de procesos, la mejora continua de procesos; que están estrechamente relacionada con la productividad o segunda variable y sus dimensiones: simplificación del trabajo y análisis de métodos, el medio ambiente de trabajo.

Encontré limitaciones en la búsqueda de antecedentes sobre estudios anteriores de estos talleres de estudio cerámico, por eso confronte mis resultados con procesos funcionalmente parecidos, de igual su estructura y perfil, como fueron la actividad microempresarial textil y heladería, también confronte los coeficientes de correlación Rho de Spearman y coeficiente de correlación Rho de Pearson; por otra parte, la pandemia que vivimos(covid-19) me limitó el proceso de recolección de datos, pues, muchos talleres ya han cerrado, de ahí que mi muestra fue por conveniencia.

Los instrumentos que aplique, los diligencie pensando en las personas que fueron entrevistadas, los validaron 4 expertos, aplicando los criterios de evaluación para Pertinencia Relevancia Claridad y obtuve un coeficiente de validación de Aiken de 1. Así mismo a cada instrumento I y II, realizado para cada variable 1 y 2, en el SPSS obtuve un Alfa de Cronbach de 0.800 y 0,722 respectivamente.

Los resultados obtenidos en mi trabajo, para gestión de procesos variable 1, regular = 5.4% y bueno = 94.6% y si miramos la tabla cruzada vemos que, cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 94.6%. lo que me permite afirmar que existe una relación directa entre la gestión

de procesos y la productividad, corroborando esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,829 y una Sig. (bilateral) de 0,000. Los resultados son ligeramente inferiores a los obtenidos por Santa María, M. (2016), El coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,887 y Sig. (bilateral) igual a 0,000, en su trabajo gestión administrativa está muy relacionada con la productividad de los trabajadores de la producción de camarones. Por otra parte, los resultados de Alcamari, J. Cuba, C (2018) en su trabajo, la relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado de Arequipa que alcanzo un resultado de un coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.775, y Sig. 0,000 inferior al nuestro. Por otra parte, Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019) nos indica la incidencia de la gestión administrativa y la productividad en microempresas ecuatorianas. realizado en el taller Dipromax de Santo Domingo, que alcanzo los resultados indican que la buena aplicación de la gestión administrativa y la productividad. Por último, Rojas, M. Cespedes, R. & Barbaren, L. (2015) nos indica que medir la correlación de la gestión del talento humano y la productividad laboral, concluyo que la eficiencia laboral se logra con la aplicación de estas técnicas para mejorar el desempeño laboral y por ende la productividad de la empresa en un 87.5%, generando así la calidad de un buen producto y el fortalecimiento de los colaboradores. Esta contrastación afirma que, si existe relación entre la gestión de procesos y la productividad, no importa la actividad del negocio.

Los resultados obtenidos en mi trabajo para cada dimensión fueron, para la primera dimensión, modelamiento visual de procesos regular = 7.2% y bueno = 92.8%; y si miramos la tabla cruzada vemos que Cuando el modelamiento visual es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando el modelamiento visual de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 92.8% lo que me permite afirmar que existe una relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad, corroborando esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,839 y una

Sig.(bilateral) de 0,000. Al confrontar estos resultados con los de Alcamari, J. Cuba, C (2018) nos indica que la relación entre el modelamiento de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado de Arequipa, el coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.550, y Sig.(bilateral) 0,000 Esta contrastación afirma que, si existe relación entre el modelamiento visual de procesos y la productividad, no importa la actividad del negocio. Para la segunda dimensión gestión estratégica de procesos regular = 6.3%, bueno = 93.7%. Cuando la gestión estratégica de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando la gestión estratégica de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 93.7%. Esta contrastación afirma que, si existe relación entre la gestión estratégica de procesos y la productividad, y esta afirmación lo corrobora el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,833, con un Sig. (bilateral) igual a ,000. Al confrontar estos resultados con los de Vargas Diaz, Ademar Rodríguez Solís, David Lucas (2018), nos indica que existe relación significativa entre la gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando, el coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.940 y significancia (bilateral) igual a .000. muy superior al nuestro. Esta contrastación afirma que, si existe relación entre la gestión estratégica de procesos y la productividad, no importa la actividad del negocio. Para la tercera dimensión, mejora continua de procesos regular = 8.1%, bueno = 91.9%; cuando la mejora continua de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8%; pero cuando la mejora continua de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 91.9%. el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,747, con un Sig. (bilateral) igual a ,000. Al contrastar estos resultados con los de Castillo-Carmelino, J., Castro-Nagatomy, E., Pérez-Paredes, M., Raymundo-Ibáñez, C., y Álvarez, J. M. (2020) nos indica un modelo de digitalización de mejora continua, para la reducción de costos y tiempos de operación en los bancos peruanos los resultados obtenidos mostro ahorro más del 35% en los costos de operación, evitar desperdicios en consultas manuales de documentos en más del 90%, y el verdadero éxito ahorro total de papelería. Esta contrastación afirma que, si existe relación

entre la mejora continua de procesos y la productividad, no importa la actividad del negocio. Para esta tercera dimensión el coeficiente de correlación es el más bajo, lo que obliga a estos talleres de estudio cerámico a trabajar más en mejora continua, mejorando procesos de corte y pintura donde se dan los desperdicios.

Los resultados obtenidos en mi trabajo en las tablas cruzada de la primera variables y sus dimensiones con la segunda variable, vemos que cuando la variable gestión de procesos es buena en 94.6%, sus dimensiones modelamiento visual de procesos es buena en 92.8%, la gestión estratégica de procesos es buena en 93.7%, y la mejora continua de procesos es buena; en 91.9% respectivamente, entonces la segunda variable productividad es buena en los mismos porcentajes de cada una de ellas, pero cuando la gestión de procesos y sus dimensiones modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, mejora continua de procesos es regular, entonces la productividad es regular en 1.8%, indicando una alta relación directa que tiende a estandarizarse e influye en la competitividad, si se gestiona la innovación y capacitación. Al contrastar estos resultados con Bello-Pintado, A., García Marco, T., & Zouaghi, F. (2019) nos indica que a estandarización puede ser buena para la exploración y visión del capital social (la comunicación externa, la seguridad psicológica, y la percepción de apoyo a la innovación es los equipos operativos) y el dilema de la productividad en los equipos operativos, sus resultados mostro que la estandarización promovió la exploración al mejorar el capital social de los equipos en un 41%. Lo anterior rompe con muchos paradigmas sobre la estandarización. Por otra parte, Salazar, C. (2019) nos indica que las estrategias en el área de producción influyen en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Ecuador, Obteniendo resultados, aunque inferior al nuestro, con coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.550, y Sig.(bilateral) igual a 0,000. Además, el trabajo de Santiago, O.-M. W.-, Carlos, M.-H., & Diego, O.-J. (2020), nos dice que la productividad laboral, capital humano y gasto en I+D, mostro la evidencia de relación entre la inversión

en investigación y desarrollo y el capital humano, demostrando que la inversión en I+D y Capital humano tienen un efecto directo positivo en la productividad laboral. Por último, Guzmán-Villavicencio, M., González-Suárez, E., & Marlén Morales-Zamorall, C. (2019). propone una metodología para gestionar la innovación tecnológica con integración del análisis complejo de procesos y resultados si aplicamos la metodología de gestión de la innovación tecnológica integrada al análisis complejo de procesos, fortalecemos la productividad y la fuerza laboral. Esta contrastación afirma que, si existe una relación directa entre la gestión de procesos sus dimensiones modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, la mejora continua de procesos y la productividad en un, además esta alta relación directa tiende a estandarizarse e influye en la competitividad, si se gestiona la innovación y capacitación. Y sin importar la actividad del negocio.

## **VI. CONCLUSIONES.**

Después de considerar los resultados y cotejarlos con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, llegue a las siguientes conclusiones:

Primera, si existe una relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021. Corroborada esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,829 y una Sig. (bilateral) de 0,000.

Segunda, si existe una relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021, corroborando esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,839 y una Sig.(bilateral) de 0,000.

Tercera, si existe relación entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021, corroborando esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,833, con un Sig. (bilateral) igual a ,000.

Cuarta, si existe relación entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021, corroborando esta afirmación con el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,747, con un Sig. (bilateral) igual a ,000.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Si tomamos el tema central de la investigación, gestión de procesos y la productividad; hago las siguientes recomendaciones, con el propósito de sugerirles a los propietarios de estos talleres de estudio cerámico, la importancia que tiene la gestión de procesos en la sostenibilidad de su negocio:

Primera. Mantener la estandarización que tienen hoy en su gestión de procesos y la productividad, como una herramienta para defenderse de la avalancha de competencia extranjera.

Segunda. El potencial activo de los talleres de estudio cerámico, son las personas, por lo que se propone el diseño de un sistema de gestión de talento humano basado en competencias que contribuya con mecanismos, herramientas, técnicas e instrumentos y genere eficiencia en la productividad laboral

Tercera. Implementar equipos de última tecnología en la elaboración de decorados cerámicos, que le permitan combinar lo manual y artístico de su gente con la máquina, para estar acorde, con el último grito de la moda en decorados cerámicos. Generando productos competitivos en calidad, buen servicio oportuno y precio ideal.

Cuarta. Manejar correctamente y con sabiduría la información que su cliente le suministre, recuerde que esto le garantiza al taller y su gente, estar siempre dispuestos a mejorar continuamente y a entregar a su cliente un buen producto por el cual, Él esta dispuesto a pagar.

## REFERENCIAS

- Alccamari Jaita, I. L., & Cuba Condori, P. C. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018. Universidad Tecnológica del Perú; Repositorio Institucional – UTP.
- Amaya, A. (2009). Virtudes judiciales y argumentación: una aproximación a la ética jurídica. México: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Amaya, A. (2012). The Role of Virtue in Legal Justification. En A. Amaya y L. Ho (Eds.), Law, Virtue and Justice (pp. 51-66). Oxford: Hart Publishing
- Andrade, A. M., Del Río, C. A., & Alvear, D. L. (2019). A study on tim and Motion to increase the efficiency of a shoes manufacturing company. [Estudio Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en Una Empresa de Producción de Calzado] Información Tecnológica, 30(3), 83-94.doi:10.4067/S0718-07642019000300083
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria
- DIMENSIÓN ECONÓMICO SOCIALDE LA COMUNIDAD ANDINA (2016) :<http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018124105044REVISTAIinteractiva.pdf>
- Bello Pintado, A., García Marco, T., & Zouaghi, F. (2019). Product/process definition, technology adoption and workforce qualification: Impact on performance. International Journal of Production Research, 57(1), 200-215. doi:10.1080/00207543.2018.146809
- Bernal, C. (2015). Metodología de la investigación. Bogotá. Colombia. Editorial: Pearson Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2019 Recuperado <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7306>
- Boletín de la Sociedad Española de Cerámica y Vidrio. Vol. 35 Núm. 6  
Noviembre-diciembre 1996.

- Bravo Carrasco (2011) *Gestión por procesos*, Santiago de Chile. Editorial: Evolucion S.A.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos* (4ta ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos* (5ta ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bravo, J. (2016). *Rediseño de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bustos Flores, Carlos La producción artesanal *Visión Gerencial*, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 37-52 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela
- Casanova, F. (2010). *Formación profesional, productividad y trabajo*. España.
- Castro, A. A. (2020). Barreras para la Gestión del Conocimiento en las Pyme de Valle del Cauca, Colombia. CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferencia Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação) Proceedings, 1–6.
- Castillo-Carmelino, J., Castro-Nagatomy, E., Pérez-Paredes, M., Raymundo-Ibáñez, C., y Álvarez, J. M. (2020). Modelo de digitalización para reducción de costos y tiempos de operación en bancos peruanos. Documento presentado en la ICITM 2020 - 2020 9th International Conference on Industrial Technology and Management, 166-170. doi: 10.1109 / ICITM48982.2020.9080358  
Obtenido de [www.scopus.com](http://www.scopus.com)
- Cerámicas Kantu. (2015). Nuestra empresa. Recuperado de <http://www.ceramicaskantu.com/kantu.html>
- Cerámicos provenientes de China frenan crecimiento de la industria Local (2013, 20 de junio). *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/ceramicos-provenientes->
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2014). *Planificación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Díaz, C. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima:

Editorial San Marcos

DIMENSIÓN ECONÓMICO SOCIAL DE LA COMUNIDAD ANDINA (2016)

recuperado

de:

[http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018124105044REVIS  
TAinteractiva.pdf](http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018124105044REVIS<br/>TAinteractiva.pdf)

España e Italia ganan peso en la cerámica mundial. (2015, 2 de septiembre). El periódico del Azulejo. Recuperado de 113)

[http://www.elperiodicodelazulejo.es/noticias/actualidad/espana-italia-ganan-peso-ceramica-mundial\\_2126.html](http://www.elperiodicodelazulejo.es/noticias/actualidad/espana-italia-ganan-peso-ceramica-mundial_2126.html)

Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016 Recuperado

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7306>

Guzmán-Villavicencio, M., González-Suárez, E., & Marlén Morales-Zamorall, C.(2019). Metodología para Gestionar la Innovación Tecnológica con Integración del Análisis Complejo de Proceso en la Industria Ronera Cubana. Tecnología Química, 39(2), 370–383

Grupo CELIMA Trébol. (2013). [Ntrebol.com/es/empresa/nuestros-procesos/](http://Ntrebol.com/es/empresa/nuestros-procesos/)

Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. Chile: Mc Graw Hill.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación. México DF: Mc Graw Hill.

Imai Maasaki. (1990) Kaizen. La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa. Editorial CECSA. México

Instituto de Economía. (2018). Obtenido de

<http://www.ipe.org.pe/portal/?s=productividad+laboral>

Jiménez, R (1998) Editorial Ciencias Médicas Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas Calle E No. 452 e/ 19 y 21, El Vedado, Ciudad de La Habana, 10400, Cuba

López Domínguez, I. y Poza Lara, C. (2018). Emprendimiento y economía informal: caracterización empírica de la empresa española a partir los datos del Global Entrepreneurship Monitor. Revista EAN, 84, Recuperado

DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1915>

- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Tegucigalpa. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>
- Mileman, M., & Sibongile, S. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad* (1ra ed.). Ginebra: Copyright .
- Mojales, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Méndez, C. (2014). *Metodología*. Bogotá. Colombia. Editorial: Presencia Ltda.
- Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–14.
- Oficina Económica y Comercial de España en Lima Recuperado de [lima@comercio.mineco.e](mailto:lima@comercio.mineco.e)Oficina
- Palella, S. y. (2012). *“Metodología de la investigación cuantitativa” 3ra Edición*. Morón, Venezuela. Obtenido de [https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_)
- Pelekais, C. (2017). Métodos Cuantitativos y Cualitativos: Diferencias y Tendencias. *Revista de Estudios Interdisciplinarios*, 2 (2), pp. 347 – 352.
- Polanco, J. (2015). *“Propuesta de modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa editorial Arequipa”*. Tesis para optar el grado de Ingeniero, Universidad Católica Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5272>
- Quijia-Pillajo, J., Guevara Rosero, G. C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*; Vol.47

- Ramírez Cavassa (2013) *Ergonomía y productividad*, México DF. México. Editorial: Limusa SA
- Ramos, E., Mesia, R., Alva, C., & Miyashiro, R. (2020). Applying lean maintenance to optimize manufacturing processes in the supply chain.
- Reyna Elizabeth Rodríguez Pérez, Antonio Escamilla Díaz, & Jorge Alan Cuevas Salazar. (2020). Cambios en la inversión tecnológica y su relación con la desigualdad salarial y productividad laboral en la manufactura de México. *Expresión Económica*, 36, 49–70.
- Ríos, R. (2017). Metodología para la Investigación y Redacción. Málaga. España. Editorial: Servicios Académicos Internacionales S.L.
- Rojas Matos, J. C., Cespedes Reveló, R. W., & Bambaren Mata, L. A. (2021). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco -2015. *Balance's*; Vol. 8, Núm. 11 (2020): Enero-junio.
- Salazar C A (2019) 0259/ Salazar\_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/>
- Santiago, O.-M. W.-, Carlos, M.-H., & Diego, O.-J. (2020). Productividad laboral, Capital Humano y Gasto en I+D. CISTI on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação) Proceedings, 1–4
- Seguridad Industrial. Un enfoque integral. César Ramírez Cavassa  
Publicado por Editorial Limusa S.A
- Vargas Diaz, Ademar Rodríguez Solís, David Lucas Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores en la empresa San Fernando Lima – 2018. Recuperado de  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/716>

ANEXOS

## Anexo 1. Cuestionario de la variable gestión de procesos.

CUESTIONARIO									
Taller No	Fecha:	Operario	Propietario						
Estimados trabajadores del taller de estudio cerámico, como les comente es para mi y para ustedes de gran importancia, conocer cual es la gestión de procesos y la productividad que hoy vivimos en cada taller. por eso es importante para todos, contar con su opinión, a continuación te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que exprese su punto de vista.			N°	ALTERNATIVA					
			1	nunca					
			2	casi nunca					
			3	a veces					
			4	casi siempre					
			5	siempre					
Variable: Gestion de Procesos									
DIMENSIONES	Items	INDICADORES		1	2	3	4	5	
Modelamiento Visual de Procesos	Mapa de Procesos			1	2	3	4	5	
	1	¿El mapa de procesos provee una visión de conjunto de los procesos del taller?							
	2	¿Se realiza el mapa de procesos de acuerdo al modelo visual del proceso?							
	Flujograma de información			1	2	3	4	5	
	3	¿El flujograma de información debe actualizarse constantemente, para mejorar el modelo visual y el proceso productivo en el taller?							
Gestión estratégica de procesos	4	¿El flujograma de información le permite visualizar el modelo del proceso productivo a desarrollar en el taller?							
	Alinear intereses			1	2	3	4	5	
	5	¿Participa usted en la elaboración de las estrategias a implementar para el proceso productivo del taller?							
	6	¿Se realiza las estrategias alineadas a los intereses del proceso de producción, en el taller?							
	La cadena de Valor			1	2	3	4	5	
	7	¿la cadena de valor es importante para el desarrollo sostenible del taller?							
	8	¿Cuándo ingresan las compras a los procesos productivos del taller, son de acuerdo a la cadena de valor?							
	Alinear procesos con la estrategia			1	2	3	4	5	
	9	¿Evita usted cuellos de botella en el proceso productivo alineando la estrategia con el proceso del taller?							
10	¿Los procesos de producción están alineados con la estrategia estructurada del taller?								
Mejora continua de procesos	Aportes desde la gestión de la calidad			1	2	3	4	5	
	11	¿Después de cada tarea aplica usted la mejora continua en función de los requerimientos de su cliente?							
	12	¿Aplica los aportes desde la gestión de la calidad en los procesos de producción?							
	Aumentar la calidad de los procesos			1	2	3	4	5	
	13	¿La calidad del producto garantiza la satisfacción del cliente?							
	14	¿El producto cumple con los estándares de calidad?							
	Técnicas de mejora continua de procesos			1	2	3	4	5	
	15	¿Las técnicas de mejora continua, son herramientas que incrementan la productividad en el taller?							
16	¿La estandarización externa e interna y el ciclo PHVA son parte del gerenciamiento moderno del taller?								



## Anexo 2. Cuestionario de la variable productividad

CUESTIONARIO II.								
Taller No	Fecha:	Operario	Propietario					
Estimados trabajadores del taller de estudio cerámico, como les comente es para mi y para ustedes de gran importancia, conocer cual es la gestión de procesos y la productividad que hoy vivimos en cada taller. por eso es importante para todos, contar con su opinión, a continuación te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que exprese su punto de vista.			N°	ALTERNATIVA				
			1	nunca				
			2	casi nunca				
			3	a veces				
			4	casi siempre				
			5	siempre				
Variable: Productividad								
DIMENSION	Items	INDICADORES		1	2	3	4	5
Simplificación del trabajo y análisis de métodos	Análisis crítico							
	1	¿El análisis crítico consiste en identificar o definir el problema general del proceso y luego abordar al problema más específico?						
	2	¿El análisis crítico se realiza para simplificar el trabajo y los métodos en los procesos en el taller?						
	Análisis de método		1	2	3	4	5	
	3	¿El análisis de métodos ayuda a cambiar o modificar una actividad a través de diversos procesos para llegar a la perfección?						
	4	¿El análisis de método simplifica el trabajo en los procesos de producción en el taller?						
	Análisis de simultaneidad		1	2	3	4	5	
	5	¿La sincronización de las operaciones y movimientos que realiza el operario, reduce los tiempos de producción en el taller?						
Medio ambiente de trabajo	6		¿El análisis de simultaneidad mejora la gestión de procesos, en el taller?					
	Ambiente de trabajo		1	2	3	4	5	
	7	¿El ambiente de trabajo es el espacio donde se desarrolla y motiva al trabajador?						
	8	¿La falta de motivación, la fatiga física, el bajo rendimiento, entre otros, son factores que deterioran el medio ambiente en el trabajo y la productividad?						
	Estudio de la acústica		1	2	3	4	5	
	9	¿En los espacios cerrados, como el taller, la distribución de energía sonora ayuda en el control del ruido?						
	10	¿La distribución adecuada de las maquinas en el taller, disminuye el ruido, mejora el medio ambiente y la productividad?						
	La vibración		1	2	3	4	5	
	11	¿En el taller se maneja normas de tolerancia para el ruido, para evitar cambios desfavorables en el operario, y que afectan la productividad?						
	12	¿La vibración de la máquina de corte en el taller, produce inestabilidad al operario y deteriora el medio ambiente?						
	La temperatura		1	2	3	4	5	
	13	¿La temperatura que genera la relación hombre-maquina en el taller, influye en el bienestar y rendimiento del operario?						
	14	¿El excesivo calor o frio en el medio ambiente del taller dificulta garantiza la sostenibilidad de la productividad en el tiempo?						
	La iluminación		1	2	3	4	5	
15	La eficiencia laboral del operario depende de la iluminación en el medio ambiente del taller?							
16	¿En el taller se realizan estudios ergonómicos de iluminación en función de cada proceso productivo que desarrolla el operario?							
La supervisión humana		1	2	3	4	5		
17	¿El manual de procesos del taller ayuda a mejorar el ambiente laboral y une a todos los operarios en función de la productividad?							
18	¿La eficiencia laboral depende de la integración de los operarios en función de los objetivos del taller?							

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES													
Titulo: Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima 2021.													
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango						
							Dimensiones	Variables					
Gestión de procesos	Bravo (2016) La gestión de procesos es una docilidad de gestión que contribuye a la administración del negocio a coincidir, simbolizar, proyectar, concretar, verificar, aclarar y crear más productivos los procesos de la empresa, para alcanzar la confiabilidad del cliente (pág. 29)	La gestión de procesos se calcula tomando en consideración el modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, mejora continua de procesos.	Modelamiento visual de procesos.	Mapa de procesos	1,2	Escala de Likert ordinal. 1 = Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = Algunas veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre	Valor 1 Deficiente( 4-9) Valor 2 Regular (10-15) Valor 3 Bueno (16-20)						
				Flujograma de información	3,4								
			Gestión estratégica de procesos	Alinear intereses	5,6		Valor 1 Deficiente (6-14) Valor 2 Regular (15-22) Valor 3 Bueno (23-30)		Valor 1 = Deficiente (16-37) Valor 2 = Regular (38-59) Valor 3 = Bueno (60-80)				
				La cadena de valor	7,8								
				Alinear procesos con la estrategia	9,10								
			Mejora continua de procesos	Aportes desde la gestión de la calidad	11,12		Valor 1 Deficiente (6-14) Valor 2 Regular (15-22) Valor 3 Bueno (23-30)						
				Aumento de la calidad de los procesos	13,14								
				Técnicas de mejora continua de procesos	15,16								
			Productividad	Ramírez Cavassa (2013) Si consideramos el trabajo que realizamos al producir bienes y servicios, como factor fundamental cuando lo confrontamos con la productividad, nos obliga a afirmar que la confrontación entre insumos y productos, se debe realizar un estudio que nos garantice la productividad. (pág. 226).	La productividad, se obtiene tomando en cuenta, la simplificación del trabajo y análisis de métodos, el medio ambiente de trabajo		Simplificación del trabajo y análisis de métodos	Análisis critico	1,2	Algunas veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre	Valor 1 Deficiente (6-14) Valor 2 Regular (15-22) Valor 3 Bueno (23-30)		Valor 1 Deficiente = (18-42) Valor 2 Regular = (43-66) Valor 3 Bueno = (67-90)
								Análisis de métodos	3,4				
Análisis de simultaneidad	5,6												
Medio ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	7,8				Valor 1 Deficiente = ( 12-28) Valor 2 Regular = (29-44) Valor 3 Bueno = (45-60)							
	Estudio de la acústica	9,10											
	La vibración	11,12											
	La temperatura	13,14											
	La iluminación	15,16											
	La supervisión humana	17,18											

fuentes: elaboración propia, tomada de la información de la tesis por el autor Henry Nevardo Niño Quiroga

## Anexo 4. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
"GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PRODUCCION DE LOS TALLERES DE ESTUDIO CERÁMICO LIMA 2021"				
AUTOR: NIÑO QUIROGA HENRY NEVARDO				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	
			Variable 1. Gestión de Procesos	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores
¿Existe relación entre gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los TALLERES de estudio cerámico Lima 2021.	Existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.	Modelamiento visual de procesos.	Mapa de procesos
				Flujograma de información
			Gestión estratégica de procesos	Alinear intereses
				La cadena de valor
Problema específico 1.	Objetivo Especifico 1	Hipótesis Especifica 1		Alinear procesos con la estrategia
¿Existe relación entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.	Existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.	Mejora continua de procesos	Aportes desde la gestión de la calidad
				Aumento de la calidad de los procesos
				Técnicas de mejora continua de procesos
Problema específico 2.	Objetivo Especifico 2	Hipótesis Especifica 2	Dimensiones	Indicadores
¿Existe relación entre gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.	Existe relación directa entre gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021.	Simplificación del trabajo y análisis de métodos	Análisis critico
				Análisis de métodos
				Análisis de simultaneidad
			Problema específico 3.	Objetivo Especifico 3
Estudio de la acústica				
La vibración				
La temperatura				
La iluminación				
		La supervisión humana		
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnica e instrumento
Método: Encuesta		Se realizara con los 112 trabajadores de los talleres de estudio cerámico. El muestreo lo haremos por conveniencia.		Se utilizó el cuestionario de preguntas cerradas en escala de Likert, análisis de datos
Enfoque: Cuantitativo				
Diseño: no experimental, transversal				
Nivel: Descriptiva y correlacional				
tipo: aplicada				

fuentes: elaboración propia, tomada de la información de la tesis por el autor Henry Nevardo Niño Quiroga

Anexo 5. Matriz de evidencias internas para la discusión.

<b>MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS PARA LA DISCUSIÓN</b>		
<b>Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima 2021</b>		
Autor: Niño Quiroga, Henry Nevardo		
Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Productividad
Gestión de procesos	Regular = 5.4% Bueno = 94.6%	Cuando la gestión de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando la gestión de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 94.6%
Modelamiento visual de procesos	Regular = 7.2% Bueno = 92.8%	Cuando el modelamiento visual es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando el modelamiento visual de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 92.8%
Gestión estratégica de procesos	Regular = 6.3% Bueno = 93.7%	Cuando la gestión estratégica de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8 %; pero cuando la gerencia estratégica de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 93.7%
Mejora continua de procesos	Regular = 8.1% Bueno = 91.9%	Cuando la mejora continua de procesos es regular, entonces la productividad también va a ser regular en 1.8%; pero cuando la mejora continua de procesos es buena, entonces la productividad es buena en un 91.9%
Existe una relación directa entre la gestión de procesos sus dimensiones modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021 , además esta alta relación directa tiende a estandarizarse e influye en la competitividad, si se gestiona la innovación y capacitación. Y sin importar la actividad del negocio.		

Fuente: Elaborado por el autor en Excel con información de la investigación(SPSS)

Anexo 6. Matriz de evidencia externa para la discusión.

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN		
Variables: Gestión de procesos y Productividad		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Santa María, M. (2016), (1)	La gestión administrativa está muy relacionada con la productividad de los trabajadores de la producción de camarones	El coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,887 y Sig. (bilateral) igual a 0,000
Alcamari, J. Cuba, C (2018) (1) (2)	La relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado de Arequipa	El coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.775, y Sig. 0,000
	Relación entre el modelamiento de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado de Arequipa	El coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.550, y Sig. 0,000
Vargas Díaz, Ademar Rodríguez Solís, David Lucas (2018) (3)	Existe relación significativa entre la gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando 2018	El coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.940 y significancia (bilateral) igual a .000.
Castillo-Carmelino, J., Castro-Nagatomy, E., Pérez-Paredes, M., Raymundo-Ibáñez, C., y Álvarez, J. M. (2020) (4)	Modelo de digitalización de mejora continua, para la reducción de costos y tiempos de operación en los bancos peruanos	El resultado exitoso mostro ahorro más del 35% en los costos de operación, evitar desperdicios en consultas manuales de documentos en más del 90%, y el verdadero éxito ahorro total de papelería.
Rojas, M. Cespedes, R. & Barbaren, L. (2015) (1)	Con el objetivo de medir la correlación de la gestión del talento humano y la productividad laboral	Se encontró que la eficiencia laboral se logra con la aplicación de estas técnicas para mejorar el desempeño y por ende la productividad de la empresa en un 87.5%, generando así la calidad de un buen producto y el fortalecimiento de los colaboradores
Salazar, C. (2019) (5)	Las estrategias en el área de producción influyen en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, Ecuador	El coeficiente de correlación Rho de Pearson = 0.550, y Sig.(bilateral) igual a 0,000
Santiago, O.-M. W.-, Carlos, M.-H., & Diego, O.-J. (2020) (5)	Productividad laboral, Capital Humano y Gasto en I+D, con un objetivo de mostrar la evidencia de relación entre la inversión en investigación y desarrollo y el capital humano	demonstrando que la inversión en I+D y Capital humano tienen un efecto directo positivo en la productividad laboral en un 96%
Bello-Pintado, A., García Marco, T., & Zouaghi, F. (2019) (5)	Nos indica que a estandarización puede ser buena para la exploración y visión del capital social(la comunicación externa, la seguridad psicológica, y la percepción de apoyo a la innovaciones de los equipos operativos) y el dilema de la productividad en los equipos operativos	La estandarización promovió la exploración al mejorar el capital social de los equipos en un 41%. Lo anterior rompe con muchos paradigmas sobre la estandarización
Guzmán-Villavicencio, M., González-Suárez, E., & Marlén Morales-Zamorall, C. (2019) (5)	objetivo es proponer una metodología para gestionar la innovación tecnológica con integración del análisis complejo de procesos y la productividad	si aplicamos la metodología de gestión de la innovación tecnológica integrada al análisis complejo de procesos, fortalecemos la productividad en 95% y la fuerza laboral
Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019) (1)	La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Realizado en el taller Dipromax de Santo Domingo.	92% indican que la buena aplicación de la gestión administrativay la productividad en 97%
Niño Q, (2021)	1. Existe relación directa entre la gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021	El coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,829, y Sig. (bilateral) igual a ,000,
	2. Existe relación directa entre el modelamiento visual de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021	El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,839, con un Sig. (bilateral) igual a ,000
	3. Existe relación directa entre la gestión estratégica de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021	El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,833, con un Sig. (bilateral) igual a ,000,
	4. Existe relación directa entre la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021	El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,747, con un Sig. (bilateral) igual a ,000
	5. Existe una relación directa entre la gestión de procesos sus dimensiones modelamiento visual de procesos, gestión estratégica de procesos, la mejora continua de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los talleres de estudio cerámico Lima 2021 , además esta alta relación directa tiende a estandarizarse e influye en la competitividad, si se gestiona la innovación y capacitación. Y sin importar la actividad del negocio.	El coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,829 y Sig. (bilateral) igual a ,000
		El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,839 y Sig. (bilateral) igual a ,000
		El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,833 y Sig. (bilateral) igual a ,000
		El coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,747 y Sig. (bilateral) igual a ,000

Fuente: Elaborado por el autor en Excel con información de la investigación(SPSS)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -  
MBA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NIÑO QUIROGA HENRY NEVARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LOS TALLERES DE ESTUDIO CERÁMICO LIMA 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
HENRY NEVARDO NIÑO QUIROGA <b>DNI:</b> 000637621 <b>ORCID</b> 0000-0003-0691-5394	Firmado digitalmente por: HNINOQ el 20-07-2021 19:49:24

Código documento Trilce: TRI - 0138831